

El Indecopi brinda recomendaciones a los consumidores por el feriado de Santa Rosa de Lima

Si desea viajar en el feriado -celebración por el Día de Santa Rosa de Lima- no olvide informarse para tomar buenas decisiones y tener un agradable paseo. Por ello, el Indecopi le ofrece el servicio “Mira a quién le compras”, a través del cual podrá conocer, por ejemplo, el comportamiento de las empresas de transporte y turismo.

Solo basta ingresar a <http://www.indecopi.gob.pe/miraquienlecompras/> para conocer el *ranking* de las empresas más sancionadas, así como las multas impuestas a los proveedores de transporte por vía aérea y terrestre, agencias de viaje, hoteles y restaurantes.

Asimismo, la institución le aconseja guardar los anuncios publicitarios, porque se convertirán en prueba de lo que la empresa ofreció, y si no cumple podría ser empleado en una queja o denuncia.

Es necesario recordar que el Código de Protección y Defensa del Consumidor garantiza el derecho a postergar los pasajes o transferirlos a una tercera persona, siempre y cuando sea anunciado a la empresa que presta el servicio de transporte, 24 horas antes de la partida, y cancelando el valor de emisión del nuevo boleto.

También es importante recordar que si lleva equipaje en la bodega, ya sea que el viaje se realice en avión o en ómnibus, se debe exigir un boleto por el equipaje. Este será una prueba idónea ante cualquier pérdida o deterioro. Lo ideal es contratar una agencia formal, que dé boletas de pago u otro documento para poder sustentar una eventual queja o reclamo.

Asimismo, se debe contar con información clara sobre las escalas de los vuelos, tarifas aeroportuarias, límite y peso de equipaje, prendas adecuadas, distancias al hotel de destino, cargos adicionales, entre otras.

Restaurantes y empresas de turismo:

- El restaurante debe exhibir en un lugar visible las listas de precios para consulta de los consumidores.
- Dichos precios deben incluir el costo total, es decir propinas, IGV u otros impuestos, comisiones y cargos aplicables. Los consumidores no pueden ser obligados a pagar recargos adicionales al precio informado.
- Los precios exhibidos deben estar en moneda nacional, pero si se consignan en moneda extranjera el proveedor debe colocar el equivalente en soles.

Misión del Indecopi

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos:
Indecopi Oficial     **Radio INDECOPI**
www.indecopi.gob.pe

- El proveedor debe informar previamente y de manera clara si existe algún recargo por el pago con tarjeta.
- En cuanto a las empresas de turismo, la publicidad de sus promociones debe consignar, en cada uno de los anuncios, la duración del servicio, paquetes disponible, entre otros.

Canales de atención:

Los consumidores tienen a su disposición los siguientes canales de atención para formular sus quejas o reclamos:

- Libro de Reclamaciones (que puede ser físico o virtual). Es importante recordar que, si registra un reclamo en este libro, debe llevarse consigo una copia. En caso que el proveedor no le conteste, puede enviar esta hoja a sacreclamo@indecopi.gob.pe para que el Indecopi tome las acciones del caso en salvaguarda de sus derechos. Gracias a recientes cambios vigentes desde el 13 de junio de 2017, proveedor y consumidor pueden registrar en el Libro una solución acordada por ambas partes, lo cual contribuye a una solución directa y rápida de cualquier conflicto. Si el proveedor incumple con el acuerdo podrá ser denunciado y recibir una multa de hasta 200 UIT sin derecho a apelar.
- Puede llamar a los números 517 1835 y 517 1845, de la Oficina del Indecopi en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, donde se atiende las 24 horas del día, todos los días del año.
- Desde regiones puede comunicarse al 0800 4 4040, desde un teléfono fijo. También tienen la opción de escribir un correo a sacreclamo@indecopi.gob.pe, o a través del aplicativo [Reclamos Indecopi](#), para teléfonos Android.

Lima, 29 de agosto de 2017

Misión del Indecopi

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos:
Indecopi Oficial     **Radio INDECOPÍ**
www.indecopi.gob.pe